|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| TITOLO: Asset Maintenance IT | | |
| Gestione | Funzione | Riferimento |
| REDATTO: | TIIT.PV.PPD.PMC  TIIT.I.CA.AM | Maria Concetta Mastromarino  Fabio Cicinelli |
| VERIFICATO: | TIIT.PV.PPD.PMC  TI.PV.OE.BPF  TIIT.I.DC/NO  TIIT.I.DC/NE  TIIT.I.DC/CS  TIIT.I.CT  TI.DC  TIIT.I.CA  TIIT.OS.VM  TIIT.AC.PC | Ivo Della Valle  Rosanna D'Urso  Mauro Garzenini  Guido Bruno  Carmine D'acierno  Alberto Chiesa  Luciana Subrito  Renato Filippo Pietropaolo  Anna Pignataro  Gianpaolo Antonelli |
| APPROVATO: | TIIT.I  TIIT.PV.PPD | Stefano Gigli  Giampiero Mucci |
| N° allegati: |  |  |
| *Il presente documento è stato redatto in coerenza con il Codice Etico e di Condotta ed*  *il Modello Organizzativo 231 del Gruppo Telecom Italia* | | |

**REGISTRO DELLE MODIFICHE**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N° Rev.** | **Descrizione** | **Data emissione** |
| 1 | Prima emissione effettuata attraverso l'utilizzo della piattaforma Tommy.    Il presente documento supera la procedura TIIT\_SGI\_PRO\_P410 v 1.2 del 19/12/2014.    Tutte le precedenti versioni e documentazioni di riferimento sono reperibili sul documentale SDIP di TIIT. | 19/09/2016 |

**INDICE**

[1. PREMESSA 5](#_Toc256000000)

[2. DESTINATARI 5](#_Toc256000001)

[3. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE 5](#_Toc256000002)

[4. RIFERIMENTI 5](#_Toc256000003)

[5. DESCRIZIONE PROCESSO E RESPONSABILITÀ 6](#_Toc256000004)

[5.1. Scopo e descrizione breve del processo 6](#_Toc256000005)

[5.2. Input/output e fornitori/clienti del processo 6](#_Toc256000006)

[5.3. Obiettivi (KPO / KPI / SLA) 6](#_Toc256000007)

[5.4. Vincoli sul processo 6](#_Toc256000008)

[5.5. Asset Maintenance IT 8](#_Toc256000009)

[5.5.1. Contesto del processo 8](#_Toc256000010)

[5.5.2. Flow del processo 9](#_Toc256000011)

[5.5.3. Attività del processo 10](#_Toc256000012)

[5.5.3.1. 01 / Definizione obiettivi di manutenzione 10](#_Toc256000013)

[5.5.3.2. 02 / Analisi richiesta di manutenzione 10](#_Toc256000014)

[5.5.3.3. 03 / Verifica parametri di manutenzione 11](#_Toc256000015)

[5.5.3.4. 04 / Messa in manutenzione 11](#_Toc256000016)

[5.5.3.5. 05 / Produzione lista manutenzione asset 12](#_Toc256000017)

[5.5.3.6. 06 / Rilevazione guasto CR 12](#_Toc256000018)

[5.5.3.7. 07 / Apertura TT ITSM 12](#_Toc256000019)

[5.5.3.8. 08 / Indirizzamento problema CR 12](#_Toc256000020)

[5.5.3.9. 09 / Inoltro TT al Presidio H24 DC 13](#_Toc256000021)

[5.5.3.10. 10 / Risoluzione guasto e inoltro TT 13](#_Toc256000022)

[5.5.3.11. 11 / Apertura chiamata al Fornitore HW 13](#_Toc256000023)

[5.5.3.12. 12 / Predisposizione intervento tecnico CR 14](#_Toc256000024)

[5.5.3.13. 13 / Accompagnamento Fornitore e registrazione intervento 14](#_Toc256000025)

[5.5.3.14. 14 / Verifica risoluzione guasto e chiusura TT 15](#_Toc256000026)

[5.5.3.15. 15 / Verifica modifica contrattuale 15](#_Toc256000027)

[5.5.3.16. 16 / Richiesta e verifica preventivo 16](#_Toc256000028)

[5.5.3.17. 17 / Rilevazione guasto DC 16](#_Toc256000029)

[5.5.3.18. 18 / Apertura TT DC 17](#_Toc256000030)

[5.5.3.19. 19 / Indirizzamento problema DC 17](#_Toc256000031)

[5.5.3.20. 20 / Pianificazione fermo sistema 17](#_Toc256000032)

[5.5.3.21. 21 / Verifica necessità Fornitore DC 18](#_Toc256000033)

[5.5.3.22. 22 / Apertura chiamata al Fornitore HW DC 18](#_Toc256000034)

[5.5.3.23. 23 / Predisposizione intervento tecnico DC 19](#_Toc256000035)

[5.5.3.24. 24 / Accompagnamento fornitore e registrazione rapporto di intervento DC 19](#_Toc256000036)

[5.5.3.25. 25 / Risoluzione problema DC 19](#_Toc256000037)

[5.5.3.26. 26 / Verifica risoluzione guasto DC e chiusura TT 20](#_Toc256000038)

[5.5.3.27. 27 / Presidio della consistenza di manutenzione degli Asset 20](#_Toc256000039)

[5.5.3.28. 28 / Analisi dell'avanzamento delle manutenzioni 21](#_Toc256000040)

[5.5.3.29. 29 / Indirizzamento e risoluzione criticità 21](#_Toc256000041)

[5.5.3.30. 30 / Emissione reportistica di monitoraggio 22](#_Toc256000042)

[5.5.4. Matrice RACI delle attività/attori del processo 23](#_Toc256000043)

[6. REGOLE TECNICHE/OPERATIVE 27](#_Toc256000044)

# PREMESSA

La procedura descrive il processo di manutenzione degli Asset fisici, ossia le attività relative alla messa in manutenzione delle macchine ed alla variazione dei termini contrattuali, che regolamentano gli interventi di risoluzione dei problemi hw da parte dei Fornitori di Telecom Italia.

# DESTINATARI

La procedura si applica all'Hw gestito da TIIT ed ha validità aziendale.

# SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Scopo della procedura è quello di definire le attività di gestione della manutenzione dell’hardware presente nelle sale dei Data Center di Telecom Italia.

Si applica alla manutenzione degli Asset infrastrutturali gestiti nei Data Center di Telecom Italia.

# RIFERIMENTI

1. Pianificazione Operativa e Monitoraggio industriale

2. Ciclo passivo TIIT

3. 20015-00226 Gestione delle Licenze Sw

4. 2015-00232 Dismissione Risorse logiche e fisiche

5. Asset Management IT

6. Gestione dei problemi IT

7. Gestione Contratti attivi

8. Gestione forniture

9. TIIT\_SGI\_PRO\_P421 Gestione e approvvigionamento apparati per test e collaudo

10. TIIT\_SGI\_PRO\_P302 Sicurezza fisica nei Data Center

11. 2014-00151 Policy di Gruppo Business Process Management

12. 2014-00152 Definizione e formalizzazione di policy, procedure ed istruzioni operative di Gruppo

13. Modello Organizzativo 231 del Gruppo Telecom Italia (comprensivo del Codice Etico e di Condotta)

14. Cod. 2015-00155 - Sviluppo dell’Identità Organizzativa - I nuovi Valori di Telecom Italia

I documenti SDI del processo sono:

- Definizione e Formalizzazione di Policy, Procedure ed Istruzioni Operative di Gruppo nota come Norma delle Norme che regolamenta la formalizzazione dei processi e dei relativi documenti procedurali ne stabilisce i criteri di classificazione, le regole per l’emissione delle procedure, nonché i ruoli e le responsabilità delle funzioni coinvolte nel processo di redazione e di approvazione

- Policy di Gruppo Business Process Management definisce un quadro normativo di riferimento per la definizione e gestione dei processi aziendali, i ruoli che agiscono, il Business Process Framework, i criteri, le modalità e gli strumenti per. process modeling

- Sviluppo dell’Identità Organizzativa - I nuovi Valori di Telecom Italia #ivaloridiTIM

# DESCRIZIONE PROCESSO E RESPONSABILITÀ

## Scopo e descrizione breve del processo

La procedura Asset Maintenance descrive le attività di gestione della manutenzione dell’hardware presente nelle sale dei Data Center di Telecom Italia.

Nel presente documento si dettagliano, in particolare, le seguenti attività:

* Gestione della manutenzione: attività finalizzate alla messa in manutenzione dell’asset ed al controllo dell’andamento dell’attività manutentiva.
* Gestione dell’intervento: attività che portano all’apertura, alla gestione ed alla chiusura del guasto sulla macchina, comprendendo anche l’iter da seguire per il sollecito degli interventi dei fornitori, per la risoluzione dei problemi. Sono rappresentati, in modo distinto, i casi di rilevazione guasto da parte di Control Room da quelli rilevati dai Data Center/ Presidio H24.
* Gestione intervento non coperto da contratto: attività previste nel momento in cui un guasto riguardi una macchina non coperta da un contratto di manutenzione o nel caso in cui ci sia l’esigenza di rivedere i termini contrattuali (es. livelli di servizio).
* Monitoraggio: attività previste per la manutenzione degli Asset, tramite la reportistica prodotta dai tool/ DB a supporto, analizzando e risolvendo eventuali criticità, al fine di migliorare la qualità dei dati disponibili ed indirizzare la parte economica.

## Input/output e fornitori/clienti del processo

Gli input del processo sono:

- Piano industriale

- TT ITSM

Gli output del processo sono:

- Action Item manutenzione Asset

- Lista sistemi/ asset in manutenzione

- Reportistica Manutenzione Asset

- Sollecito verso il Fornitore

## Obiettivi (KPO / KPI / SLA)

Gli obiettivi di performance misurano la percentuale di interventi di manutenzione effettuati secondo SLA contrattuale.

I KPI del processo sono:

- Interventi secondo SLA contrattuali Misura la percentuale di Ticket chiusi entro SLA.

Il KPI è da implementare.

## Vincoli sul processo

Le normative cogenti sul processo sono:

- ISO 14001

- ISO 20000

- ISO 27001

- ISO 9001

## Asset Maintenance IT

### **Contesto del processo**



### **Flow del processo**



### **Attività del processo**

#### **01 / Definizione obiettivi di manutenzione**

Descrizione attività

La struttura di Asset Management, sulla base dei Contratti attivi, del budget assegnato, delle cornici contrattuali definite con i fornitori e di eventuali obiettivi strategici di dismissione, stabilisce il perimetro delle macchine manutenibili.

Tale perimetro costituisce la base di riferimento nella definizione di quali macchine saranno messe in manutenzione, presso uno dei fornitori individuati, permettendo così di garantire un servizio di assistenza, che risponda ai requisiti individuati per la specifica macchina, in termini di obiettivi operativi e livelli di servizio.

Input/output dell’attività

Input attività:

- Piano industriale

- Reportistica Manutenzione Asset

Output attività:

- Obiettivi operativi di manutenzione

Processi aziendali in output all'attività

- Pianificazione Operativa, Avanzamento e Monitoraggio industriale

Risorse IT utilizzate (opzionale)

Le risorse IT utilizzate dall'attività sono:

- INVENTORY MANAGEMENT Sistema per la catalogazione/gestione dei sistemi HW di Telecom Italia S.p.A<br>

#### **02 / Analisi richiesta di manutenzione**

Descrizione attività

La richiesta di inserimento o modifica o cancellazione contrattuale della manutenzione di un Asset deriva da:

* necessità di intervento su una macchina non coperta da contratto, previa verifica ed autorizzazione dell'Asset Manager;
* segnalazione dei Richiedenti (Data Center, Application Management, Contro Room), a seguito della fine garanzia contrattuale di una macchina;
* dismissione Asset;
* modifiche contrattuali Asset/ Fornitori.

Input/output dell’attività

Input attività:

- Richiesta manutenzione asset

Risorse IT utilizzate (opzionale)

Le risorse IT utilizzate dall'attività sono:

- INVENTORY MANAGEMENT Sistema per la catalogazione/gestione dei sistemi HW di Telecom Italia S.p.A<br>

#### **03 / Verifica parametri di manutenzione**

Descrizione attività

L’Asset Manager valuta periodicamente tutte le richieste di messa in manutenzione, pervenute tramite Inventory Management, e, sulla base di una valutazione sull’asset e sul livello di servizio richiesto, ne valuta la messa in manutenzione ed il servizio da richiedere.

In particolare, una richiesta di messa in manutenzione può essere:

* **Accolta:** l’asset sarà in manutenzione con i livelli di servizio richiesti dal Data Center; gli elementi della manutenzione sono riportati sul DB Manutenzione.
* **Accolta parzialmente:** l’asset è in manutenzione, ma con un livello di servizio diverso da quello richiesto; i termini della manutenzione sono riportati sul DB Manutenzione.
* **Rifiutata:** l’asset non sarà in manutenzione; in caso l’esigenza sia stata espressa dal DC, viene data opportuna comunicazione.

In ogni caso viene aggiornato Inventory Management.

Input/output dell’attività

Input attività:

- Obiettivi operativi di manutenzione

Risorse IT utilizzate (opzionale)

Le risorse IT utilizzate dall'attività sono:

- INVENTORY MANAGEMENT Sistema per la catalogazione/gestione dei sistemi HW di Telecom Italia S.p.A<br>

#### **04 / Messa in manutenzione**

Descrizione attività

La messa in manutenzione dell’asset comporta la comunicazione al fornitore di manutenzione specifico per quell’asset e la creazione del record relativo sul DB di Manutenzione. Con frequenza giornaliera il DB di Manutenzione allinea il sistema Asset Inventory, fornendo le informazioni relative ai parametri di manutenzioni relativi, in modo che tali informazioni siano disponibili ai Data Center interessati.

L'inserimento dell’asset in manutenzione, presso uno dei fornitori individuati, permette di garantire un servizio di assistenza, che risponda ai requisiti individuati per la specifica macchina, in termini di obiettivi operativi e livelli di servizio.

L'intervento richiedibile al Fornitore può essere:

* Lun-Ven 08-20 (esclusi i festivi) 8h nella finestra di servizio.
* H24 entro 8 ore dalla segnalazione.

Processi aziendali in output all'attività

- Asset Management IT

Risorse IT utilizzate (opzionale)

Le risorse IT utilizzate dall'attività sono:

- INVENTORY MANAGEMENT Sistema per la catalogazione/gestione dei sistemi HW di Telecom Italia S.p.A<br>

#### **05 / Produzione lista manutenzione asset**

Descrizione attività

Entro la prima settimana di ogni mese la struttura di Asset Management invia a ciascun Fornitore la lista dei sistemi da loro manutenuti, al fine di tenere allineati i propri elenchi con quelli del fornitore.

Input/output dell’attività

Output attività:

- Lista sistemi/ asset in manutenzione

Risorse IT utilizzate (opzionale)

Le risorse IT utilizzate dall'attività sono:

- INVENTORY MANAGEMENT Sistema per la catalogazione/gestione dei sistemi HW di Telecom Italia S.p.A<br>

#### **06 / Rilevazione guasto CR**

Descrizione attività

A seguito dell’individuazione di un fault su una macchina da parte di Control Room, mediante i sistemi di monitoraggio, viene aperto un Ticket su ITSM, per il tracciamento del problema e delle attività volte a risolverlo.

Risorse IT utilizzate (opzionale)

Le risorse IT utilizzate dall'attività sono:

- IT Service Management Il sistema IT SM attraverso le sue componenti ha il compito di gestire le richieste del cliente esterno di TOP Client (Ticket e Report) e di supporttare i processi di Automation (Monitoraggio dei Fault, Hardware e Software Inventory e Configuration Management) sui servizi in Cloud erogati su NGDC Mercato

#### **07 / Apertura TT ITSM**

Descrizione attività

Apertura del TT ITSM da parte di Control Room per il guasto rilevato.

Input/output dell’attività

Output attività:

- TT ITSM

Risorse IT utilizzate (opzionale)

Le risorse IT utilizzate dall'attività sono:

- IT Service Management Il sistema IT SM attraverso le sue componenti ha il compito di gestire le richieste del cliente esterno di TOP Client (Ticket e Report) e di supporttare i processi di Automation (Monitoraggio dei Fault, Hardware e Software Inventory e Configuration Management) sui servizi in Cloud erogati su NGDC Mercato

#### **08 / Indirizzamento problema CR**

Descrizione attività

Control Room, con il supporto del Qualificatore presso il fornitore della manutenzione, provvede a valutare la natura del problema (di sistema operativo o HW).

Il Qualificatore presso il fornitore della manutenzione supporta Control Room nella valutazione della natura del problema (di sistema operativo o HW).

Nel primo caso si rimanda al processo di dettaglio “Gestione dei Problemi”.

Input/output dell’attività

Input attività:

- Action Item manutenzione Asset

- TT ITSM

Risorse IT utilizzate (opzionale)

Le risorse IT utilizzate dall'attività sono:

- IT Service Management Il sistema IT SM attraverso le sue componenti ha il compito di gestire le richieste del cliente esterno di TOP Client (Ticket e Report) e di supporttare i processi di Automation (Monitoraggio dei Fault, Hardware e Software Inventory e Configuration Management) sui servizi in Cloud erogati su NGDC Mercato

#### **09 / Inoltro TT al Presidio H24 DC**

Descrizione attività

Nel caso di problema HW, il Ticket ITSM viene inoltrato al presidio H24 del DC per un intervento di prossimità.

Input/output dell’attività

Input attività:

- TT ITSM

Risorse IT utilizzate (opzionale)

Le risorse IT utilizzate dall'attività sono:

- IT Service Management Il sistema IT SM attraverso le sue componenti ha il compito di gestire le richieste del cliente esterno di TOP Client (Ticket e Report) e di supporttare i processi di Automation (Monitoraggio dei Fault, Hardware e Software Inventory e Configuration Management) sui servizi in Cloud erogati su NGDC Mercato

#### **10 / Risoluzione guasto e inoltro TT**

Descrizione attività

A seguito dell’intervento di prossimità, in caso di risoluzione del problema, il TT viene inoltrato dal Presidio H24 a Control Room per gestirne la chiusura.

Input/output dell’attività

Output attività:

- TT ITSM

Risorse IT utilizzate (opzionale)

Le risorse IT utilizzate dall'attività sono:

- IT Service Management Il sistema IT SM attraverso le sue componenti ha il compito di gestire le richieste del cliente esterno di TOP Client (Ticket e Report) e di supporttare i processi di Automation (Monitoraggio dei Fault, Hardware e Software Inventory e Configuration Management) sui servizi in Cloud erogati su NGDC Mercato

#### **11 / Apertura chiamata al Fornitore HW**

Descrizione attività

Valutata la necessità dell’intervento tecnico da parte del fornitore, il DC (presidio H24) inoltra il Ticket ITSM al fornitore della manutenzione indicato per l’asset in questione.

I dati relativi al fornitore della manutenzione e ai termini di intervento sono disponibili su ITSM nella sezione Manutenzione. Tale sezione rappresenta una vista in tempo reale su alcuni dati presenti nel DB di Manutenzione.

La richiesta di intervento del Fornitore da parte del DC può avvenire anche in modalità diverse da quanto contrattualmente previsto, a causa di un urgenza di risoluzione del problema. In questo caso il DC contatta l’Asset Manager, che, valutata la richiesta, emette un **Sollecito** verso il fornitore, con cui concorda l’intervento prima dello SLA previsto nel Contratto di Manutenzione.

Nella situazione operativa l’escalation effettuata a seguito di un sollecito non viene tracciata nel ticket ITSM, ma ne viene mantenuta evidenza tramite mail, per cui il Processo descritto nel presente documento si propone di introdurre la registrazione dei solleciti effettuati e del loro esito sul sistema documentale di Infrastrutture.

Il fornitore della manutenzione, qualora l’asset risulti in manutenzione, apre una chiamata sui propri sistemi e comunica il numero di protocollo dell’intervento al Presidio H24, che riporta tale numero all’interno del TT ITSM.

Input/output dell’attività

Input attività:

- Sollecito verso il Fornitore

#### **12 / Predisposizione intervento tecnico CR**

Descrizione attività

Il fornitore della manutenzione, sulla base dell’intervento da effettuare, in coerenza con lo SLA definito per la risoluzione del problema sullo specifico asset o in conseguenza di eventuali solleciti concordati ed autorizzati, predispone l’invio dell’HW sostitutivo, laddove necessario, e pianifica l’intervento del tecnico.

Input/output dell’attività

Output attività:

- Rapporto d'intervento

#### **13 / Accompagnamento Fornitore e registrazione intervento**

Descrizione attività

Il presidio H24 gestisce la ricezione delle parti di ricambio inviate dal fornitore in maniera asincrona rispetto all’intervento; inoltre effettua l’accompagnamento in sala del tecnico, secondo quanto comunicatogli dal fornitore e in accordo con l’istruzione operativa “Accesso agli ambienti e strutture critiche dei Data Center di Telecom Italia”, secondo quanto definito nella Procedura “Sicurezza fisica nei Data Center”.

A completamento dell’intervento, il tecnico inviato dal fornitore della manutenzione compila il rapporto di intervento, che viene allegato al Ticket ITSM, al fine di tracciare l’intervento effettuato.

Il ticket viene quindi inoltrato a Control Room per la verifica di risoluzione del problema e per la gestione della chiusura del ticket.

Processi aziendali in output all'attività

- Sicurezza fisica nei Data Center

Risorse IT utilizzate (opzionale)

Le risorse IT utilizzate dall'attività sono:

- INVENTORY MANAGEMENT Sistema per la catalogazione/gestione dei sistemi HW di Telecom Italia S.p.A<br>

- IT Service Management Il sistema IT SM attraverso le sue componenti ha il compito di gestire le richieste del cliente esterno di TOP Client (Ticket e Report) e di supporttare i processi di Automation (Monitoraggio dei Fault, Hardware e Software Inventory e Configuration Management) sui servizi in Cloud erogati su NGDC Mercato

#### **14 / Verifica risoluzione guasto e chiusura TT**

Descrizione attività

Control Room verifica la corretta risoluzione dell’anomalia e, in caso di esito positivo della verifica, provvede a chiudere il Ticket ITSM.

Input/output dell’attività

Input attività:

- Rapporto d'intervento

Output attività:

- TT ITSM

Risorse IT utilizzate (opzionale)

Le risorse IT utilizzate dall'attività sono:

- IT Service Management Il sistema IT SM attraverso le sue componenti ha il compito di gestire le richieste del cliente esterno di TOP Client (Ticket e Report) e di supporttare i processi di Automation (Monitoraggio dei Fault, Hardware e Software Inventory e Configuration Management) sui servizi in Cloud erogati su NGDC Mercato

#### **15 / Verifica modifica contrattuale**

Descrizione attività

Il caso di intervento non coperto da contratto è legato a:

* asset non in manutenzione soggette a guasto;
* asset in manutenzione, ma nel caso di richiesta di intervento con un livello di servizio diverso da quello contrattualizzato.

Sulla base della segnalazione del guasto, della criticità della macchina impattata e della condizione contrattuale della macchina, l’Asset Manager autorizza o meno la tipologia di intervento da richiedere al fornitore.

L’Asset Manager, quindi, valuta se:

* soddisfare l’esigenza, autorizzando la modifica contrattuale ed attivando quindi la manutenzione, dopo eventuale richiesta di prevenivo al fornitore competente;
* non autorizzare la richiesta ed attivare la gestione intervento, facendo risolvere il problema dal tecnico, secondo quanto già contrattualizzato.

Input/output dell’attività

Input attività:

- Action Item manutenzione Asset

- TT ITSM

Output attività:

- Richiesta manutenzione asset

Risorse IT utilizzate (opzionale)

Le risorse IT utilizzate dall'attività sono:

- INVENTORY MANAGEMENT Sistema per la catalogazione/gestione dei sistemi HW di Telecom Italia S.p.A<br>

- IT Service Management Il sistema IT SM attraverso le sue componenti ha il compito di gestire le richieste del cliente esterno di TOP Client (Ticket e Report) e di supporttare i processi di Automation (Monitoraggio dei Fault, Hardware e Software Inventory e Configuration Management) sui servizi in Cloud erogati su NGDC Mercato

#### **16 / Richiesta e verifica preventivo**

Descrizione attività

Nel caso in cui il contratto con il Fornitore preveda la formalizzazione di un preventivo di intervento, l’Asset Manager provvede ad effettuare la richiesta.

Il fornitore, sulla base della richiesta di intervento pervenuta, provvede a fornire prontamente un preventivo di spesa per l’intervento.

L’Asset Manager provvede a valutare il preventivo fornito; in caso di approvazione del preventivo di spesa si procede con l’attivazione del processo del Ciclo passivo e la predisposizione dell’intervento.

In caso di mancata approvazione del preventivo, si ricicla sul fornitore.

Input/output dell’attività

Input attività:

- Preventivo di spesa Fornitore

Processi aziendali in output all'attività

- Ciclo Passivo TIIT

Risorse IT utilizzate (opzionale)

Le risorse IT utilizzate dall'attività sono:

- INVENTORY MANAGEMENT Sistema per la catalogazione/gestione dei sistemi HW di Telecom Italia S.p.A<br>

#### **17 / Rilevazione guasto DC**

Descrizione attività

Il Data Center di competenza (Presidio H24), durante le proprie attività o attraverso il monitoraggio sui propri sistemi delle macchine, quando individua un fault attiva gli interventi necessari.

Risorse IT utilizzate (opzionale)

Le risorse IT utilizzate dall'attività sono:

- IT Service Management Il sistema IT SM attraverso le sue componenti ha il compito di gestire le richieste del cliente esterno di TOP Client (Ticket e Report) e di supporttare i processi di Automation (Monitoraggio dei Fault, Hardware e Software Inventory e Configuration Management) sui servizi in Cloud erogati su NGDC Mercato

#### **18 / Apertura TT DC**

Descrizione attività

Il Presidio H24, all’individuazione di un fault su una macchina apre un Ticket ITSM per il tracciamento del problema e delle attività volte a risolverlo.

Input/output dell’attività

Output attività:

- TT ITSM

Risorse IT utilizzate (opzionale)

Le risorse IT utilizzate dall'attività sono:

- IT Service Management Il sistema IT SM attraverso le sue componenti ha il compito di gestire le richieste del cliente esterno di TOP Client (Ticket e Report) e di supporttare i processi di Automation (Monitoraggio dei Fault, Hardware e Software Inventory e Configuration Management) sui servizi in Cloud erogati su NGDC Mercato

#### **19 / Indirizzamento problema DC**

Descrizione attività

Il Presidio H24, con il supporto del Qualificatore presso il fornitore della manutenzione, provvede a valutare la natura del problema.

Qualora il problema richiedesse un intervento di prossimità, il personale di Presidio provvede alla risoluzione, secondo quando riportato a seguire, altrimenti apre una chiamata al fornitore per il supporto tecnico.

Il Qualificatore presso il fornitore della manutenzione supporta il Presidio H24 nella valutazione della natura del problema.

Input/output dell’attività

Input attività:

- Action Item manutenzione Asset

- TT ITSM

Risorse IT utilizzate (opzionale)

Le risorse IT utilizzate dall'attività sono:

- IT Service Management Il sistema IT SM attraverso le sue componenti ha il compito di gestire le richieste del cliente esterno di TOP Client (Ticket e Report) e di supporttare i processi di Automation (Monitoraggio dei Fault, Hardware e Software Inventory e Configuration Management) sui servizi in Cloud erogati su NGDC Mercato

#### **20 / Pianificazione fermo sistema**

Descrizione attività

Nel caso in cui la risoluzione del problema comportasse l’interruzione del servizio di una macchina in esercizio, il personale del Presidio H24 informa la CR e concorda con il personale CR una finestra temporale di intervento sulla macchina.

#### **21 / Verifica necessità Fornitore DC**

Descrizione attività

Il DC valuta la necessità dell’intervento tecnico da parte del fornitore.

Risorse IT utilizzate (opzionale)

Le risorse IT utilizzate dall'attività sono:

- IT Service Management Il sistema IT SM attraverso le sue componenti ha il compito di gestire le richieste del cliente esterno di TOP Client (Ticket e Report) e di supporttare i processi di Automation (Monitoraggio dei Fault, Hardware e Software Inventory e Configuration Management) sui servizi in Cloud erogati su NGDC Mercato

#### **22 / Apertura chiamata al Fornitore HW DC**

Descrizione attività

Valutata la necessità dell’intervento tecnico da parte del fornitore, il DC (presidio H24) inoltra il Ticket ITSM al fornitore della manutenzione indicato per l’asset in questione.

I dati relativi al fornitore della manutenzione e ai termini di intervento sono disponibili su ITSM nella sezione Manutenzione. Tale sezione rappresenta una vista in tempo reale su alcuni dati presenti nel DB di Manutenzione.

La richiesta di intervento del Fornitore da parte del DC può avvenire anche in modalità diverse da quanto contrattualmente previsto, a causa di un urgenza di risoluzione del problema. In questo caso il DC contatta l’Asset Manager, che, valutata la richiesta, emette un **Sollecito** verso il fornitore, con cui concorda l’intervento prima dello SLA concordato e previsto nel Contratto di Manutenzione.

Nella situazione operativa l’escalation effettuata a seguito di un sollecito non viene tracciata nel ticket ITSM, ma ne viene mantenuta evidenza tramite mail, per cui il Processo descritto nel presente documento si propone di introdurre la registrazione dei solleciti effettuati e del loro esito sul sistema documentale di Infrastrutture.

Il fornitore della manutenzione, qualora l’asset risulti in manutenzione, apre una chiamata sui propri sistemi e comunica il numero di protocollo dell’intervento al Presidio H24, che riporta tale numero all’interno del TT ITSM.

In tutti i casi in cui l’asset non risulti in manutenzione, si procede con la gestione dell'intervento non coperto da contratto.

Input/output dell’attività

Input attività:

- Sollecito verso il Fornitore

Risorse IT utilizzate (opzionale)

Le risorse IT utilizzate dall'attività sono:

- INVENTORY MANAGEMENT Sistema per la catalogazione/gestione dei sistemi HW di Telecom Italia S.p.A<br>

- IT Service Management Il sistema IT SM attraverso le sue componenti ha il compito di gestire le richieste del cliente esterno di TOP Client (Ticket e Report) e di supporttare i processi di Automation (Monitoraggio dei Fault, Hardware e Software Inventory e Configuration Management) sui servizi in Cloud erogati su NGDC Mercato

#### **23 / Predisposizione intervento tecnico DC**

Descrizione attività

Il fornitore della manutenzione, sulla base dell’intervento da effettuare, in coerenza con lo SLA definito per la risoluzione del problema sullo specifico asset o in conseguenza di eventuali solleciti concordati ed autorizzati, predispone l’invio dell’HW sostitutivo, laddove necessario, e pianifica l’intervento del tecnico.

Risorse IT utilizzate (opzionale)

Le risorse IT utilizzate dall'attività sono:

- INVENTORY MANAGEMENT Sistema per la catalogazione/gestione dei sistemi HW di Telecom Italia S.p.A<br>

- IT Service Management Il sistema IT SM attraverso le sue componenti ha il compito di gestire le richieste del cliente esterno di TOP Client (Ticket e Report) e di supporttare i processi di Automation (Monitoraggio dei Fault, Hardware e Software Inventory e Configuration Management) sui servizi in Cloud erogati su NGDC Mercato

#### **24 / Accompagnamento fornitore e registrazione rapporto di intervento DC**

Descrizione attività

Il presidio H24 gestisce la ricezione dell’HW di ricambio inviato dal fornitore e l’accompagnamento in sala del tecnico, secondo quanto comunicatogli dal fornitore e in accordo con l’istruzione operativa “Accesso agli ambienti e strutture critiche dei Data Center di Telecom Italia”, secondo quanto definito nella Procedura “Sicurezza fisica nei Data Center”.

A completamento dell’intervento il tecnico inviato dal fornitore della manutenzione compila il rapporto di intervento, che viene allegato al Ticket ITSM, al fine di tracciare l’intervento effettuato.

Input/output dell’attività

Output attività:

- Rapporto d'intervento

Processi aziendali in output all'attività

- Sicurezza fisica nei Data Center

Risorse IT utilizzate (opzionale)

Le risorse IT utilizzate dall'attività sono:

- INVENTORY MANAGEMENT Sistema per la catalogazione/gestione dei sistemi HW di Telecom Italia S.p.A<br>

- IT Service Management Il sistema IT SM attraverso le sue componenti ha il compito di gestire le richieste del cliente esterno di TOP Client (Ticket e Report) e di supporttare i processi di Automation (Monitoraggio dei Fault, Hardware e Software Inventory e Configuration Management) sui servizi in Cloud erogati su NGDC Mercato

#### **25 / Risoluzione problema DC**

Descrizione attività

In caso di intervento diretto, il personale del Presidio H24 del Data Center provvede alla risoluzione del problema attraverso un intervento di prossimità. Il processo prosegue con la chiusura del TT ITSM.

Risorse IT utilizzate (opzionale)

Le risorse IT utilizzate dall'attività sono:

- IT Service Management Il sistema IT SM attraverso le sue componenti ha il compito di gestire le richieste del cliente esterno di TOP Client (Ticket e Report) e di supporttare i processi di Automation (Monitoraggio dei Fault, Hardware e Software Inventory e Configuration Management) sui servizi in Cloud erogati su NGDC Mercato

#### **26 / Verifica risoluzione guasto DC e chiusura TT**

Descrizione attività

Il Presidio H24 verifica la corretta risoluzione dell’anomalia ed in caso di esito positivo della verifica provvede a chiudere il Ticket ITSM.

Input/output dell’attività

Input attività:

- Rapporto d'intervento

Output attività:

- TT ITSM

Risorse IT utilizzate (opzionale)

Le risorse IT utilizzate dall'attività sono:

- IT Service Management Il sistema IT SM attraverso le sue componenti ha il compito di gestire le richieste del cliente esterno di TOP Client (Ticket e Report) e di supporttare i processi di Automation (Monitoraggio dei Fault, Hardware e Software Inventory e Configuration Management) sui servizi in Cloud erogati su NGDC Mercato

#### **27 / Presidio della consistenza di manutenzione degli Asset**

Descrizione attività

L’Asse Management presidia il livello di utilizzo e disponibilità economica per le manutenzioni previste e richieste, allineando la relativa consistenza asset, secondo le caratteristiche dei Contratti Fornitori attivi ed il Budget di manutenzione disponibile.

Sulla base dei dati fornitori e di Inventory Management, valuta:

* l’andamento del servizio di manutenzione;
* le criticità emerse durante la risoluzione degli interventi dei Fornitori per la risoluzione dei guasti;
* le escalation ed i solleciti registrati;
* i livelli di servizio contrattualizzati.

Input/output dell’attività

Input attività:

- Lista sistemi/ asset in manutenzione

- Rapporto d'intervento

Risorse IT utilizzate (opzionale)

Le risorse IT utilizzate dall'attività sono:

- INVENTORY MANAGEMENT Sistema per la catalogazione/gestione dei sistemi HW di Telecom Italia S.p.A<br>

#### **28 / Analisi dell'avanzamento delle manutenzioni**

Descrizione attività

Sulla base della movimentazioni degli asset in entrata/ uscita, della reportistica degli interventi di manutenzione, dei TT rilevati su ITSM, dei dati comunicati dai Fornitori e dei solleciti emersi durante la gestione degli interventi, l’Asset Manager effettua un’analisi degli avanzamenti economici dei contratti, dei livelli di servizio, delle esigenze e criticità emerse.

Viene prodotta una Reportistica di sintesi con le principali evidenze registrate nella Manutenzione complessiva degli Asset.

Input/output dell’attività

Input attività:

- Sollecito verso il Fornitore

Output attività:

- Reportistica Manutenzione Asset

Risorse IT utilizzate (opzionale)

Le risorse IT utilizzate dall'attività sono:

- INVENTORY MANAGEMENT Sistema per la catalogazione/gestione dei sistemi HW di Telecom Italia S.p.A<br>

- IT Service Management Il sistema IT SM attraverso le sue componenti ha il compito di gestire le richieste del cliente esterno di TOP Client (Ticket e Report) e di supporttare i processi di Automation (Monitoraggio dei Fault, Hardware e Software Inventory e Configuration Management) sui servizi in Cloud erogati su NGDC Mercato

#### **29 / Indirizzamento e risoluzione criticità**

Descrizione attività

In caso di presenza di criticità, di tipo quantitativo e/o qualitativo, l’Aset Manager definisce ed indirizza gli interventi atti alla risoluzione del problema.

L'attività è supportata dal Fornitore, che interviene a richiesta per produrre dati ed interventi, ai fini della risoluzione delle problematiche emerse nel monitoraggio.

Input/output dell’attività

Output attività:

- Action Item manutenzione Asset

Risorse IT utilizzate (opzionale)

Le risorse IT utilizzate dall'attività sono:

- INVENTORY MANAGEMENT Sistema per la catalogazione/gestione dei sistemi HW di Telecom Italia S.p.A<br>

- IT Service Management Il sistema IT SM attraverso le sue componenti ha il compito di gestire le richieste del cliente esterno di TOP Client (Ticket e Report) e di supporttare i processi di Automation (Monitoraggio dei Fault, Hardware e Software Inventory e Configuration Management) sui servizi in Cloud erogati su NGDC Mercato

#### **30 / Emissione reportistica di monitoraggio**

Descrizione attività

A valle delle attività di monitoraggio e di indirizzamento/ risoluzione delle problematiche emerse, l’Asset Manager provvede alla predisposizione dello stato dell’arte degli avanzamenti economici dei Contratti di manutenzione.

Su nuove o variate esigenze di messa in manutenzione, fornisce indicazioni anche sul livello di servizio da associare a ciascun asset.

I risultati del monitoraggio:

* vengono utilizzati per gli avanzamenti economici dei contratti;
* rappresentano un parametro di valutazione riguardo la messa in manutenzione e il livello di servizio da associare a ciascun asset;
* forniscono utili informazioni per fare proiezioni da utilizzare nei successivi esercizi economici.

Input/output dell’attività

Output attività:

- Reportistica Manutenzione Asset

Risorse IT utilizzate (opzionale)

Le risorse IT utilizzate dall'attività sono:

- INVENTORY MANAGEMENT Sistema per la catalogazione/gestione dei sistemi HW di Telecom Italia S.p.A<br>

- IT Service Management Il sistema IT SM attraverso le sue componenti ha il compito di gestire le richieste del cliente esterno di TOP Client (Ticket e Report) e di supporttare i processi di Automation (Monitoraggio dei Fault, Hardware e Software Inventory e Configuration Management) sui servizi in Cloud erogati su NGDC Mercato

### **Matrice RACI delle attività/attori del processo**

| **Ruoli (Job)** | **PROJECT MANAGEMENT** | **Responsabile AC.PC** |  |  |  | **Responsabile OS.VM** |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ruoli logici** |  |  | **IT DATA MANAGEMENT DC** | **IT DELIVERY OPERATIONS DC** | **IT SITE MANAGEMENT DC** |  | **IT INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER** | **Fornitore** | **IT OPERATIONS ENGINEER** |
| **Strutture** | **I.CA.AM** | **AC.PC** | **Vedi elenco\*** | **Vedi elenco\*** | **Vedi elenco\*** | **OS.VM** | **Vedi elenco\*** |  | **Vedi elenco\*** |
| **01 Definizione obiettivi di manutenzione** | **R A** | **C** |  |  |  |  |  |  |  |
| **02 Analisi richiesta di manutenzione** | **A C** |  | **R** | **R** | **R** |  |  |  |  |
| **03 Verifica parametri di manutenzione** | **R A** | **I** | **C** | **C** | **C** |  |  |  |  |
| **04 Messa in manutenzione** | **R A** |  | **I** | **I** | **I** | **I** |  |  |  |
| **05 Produzione lista manutenzione asset** | **R A** |  | **I** | **I** | **I** |  |  |  |  |
| **06 Rilevazione guasto CR** |  |  |  |  |  |  | **R A** |  |  |
| **07 Apertura TT ITSM** |  |  |  |  |  |  | **A** |  |  |
| **08 Indirizzamento problema CR** |  |  |  |  |  |  | **R A** | **R** |  |
| **09 Inoltro TT al Presidio H24 DC** |  |  | **I** | **I** | **I** |  | **R A** |  |  |
| **10 Risoluzione guasto e inoltro TT** |  |  | **R** | **R** | **R A** |  |  |  |  |
| **11 Apertura chiamata al Fornitore HW** | **C** |  | **R** | **R** | **R A** |  |  | **I** |  |
| **12 Predisposizione intervento tecnico CR** |  |  | **C** | **C** | **C** |  | **I** | **R A** |  |
| **13 Accompagnamento Fornitore e registrazione intervento** | **I** |  | **R** | **R** | **R A** |  | **C** | **C** |  |
| **14 Verifica risoluzione guasto e chiusura TT** |  |  | **C** | **C** | **C** |  | **R A** |  |  |
| **15 Verifica modifica contrattuale** | **R A** | **I** |  |  |  | **I** |  | **C** |  |
| **16 Richiesta e verifica preventivo** | **R A** | **C** |  |  |  |  |  | **R** |  |
| **17 Rilevazione guasto DC** |  |  | **R** | **R** | **R A** |  |  |  |  |
| **18 Apertura TT DC** |  |  |  |  | **A** |  |  |  |  |
| **19 Indirizzamento problema DC** |  |  | **R** | **R** | **R A** |  |  | **R** |  |
| **20 Pianificazione fermo sistema** |  |  | **I** | **I** | **I** |  | **R A** |  | **C** |
| **21 Verifica necessità Fornitore DC** | **I** |  | **R** | **R** | **R A** |  |  | **C** |  |
| **22 Apertura chiamata al Fornitore HW DC** | **R** |  | **R** | **R** | **R A** |  |  | **C** |  |
| **23 Predisposizione intervento tecnico DC** | **I** |  | **R** | **R** | **R A** |  | **I** | **R** |  |
| **24 Accompagnamento fornitore e registrazione rapporto di intervento DC** | **I** |  | **R** | **R** | **R A** |  |  | **C** |  |
| **25 Risoluzione problema DC** | **I** |  | **R** | **R** | **R A** |  |  |  |  |
| **26 Verifica risoluzione guasto DC e chiusura TT** | **C** |  | **R** | **R** | **R A** |  | **C** | **C** |  |
| **27 Presidio della consistenza di manutenzione degli Asset** | **R A** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **28 Analisi dell'avanzamento delle manutenzioni** | **R A** |  | **C** | **C** | **C** |  | **C** | **C** |  |
| **29 Indirizzamento e risoluzione criticità** | **R A** | **C** | **R** | **R** | **R** | **I** | **R** | **R** |  |
| **30 Emissione reportistica di monitoraggio** | **R A** |  | **I** | **I** | **I** |  | **I** | **I** |  |

**\*Ruolo logico / Strutture organizzative**

**IT DATA MANAGEMENT DC**

- I.DC/CS.DM DATA MANAGEMENT

- I.DC/NE.DM DATA MANAGEMENT

- I.DC/NO.DM DATA MANAGEMENT

**IT DELIVERY OPERATIONS DC**

- I.DC/CS.DO DELIVERY OPERATIONS

- I.DC/NE.DO DELIVERY OPERATIONS

- I.DC/NO.DO DELIVERY OPERATIONS

**IT SITE MANAGEMENT DC**

- I.DC/CS.SMC SITE MANAGEMENT CENTRO

- I.DC/CS.SMS SITE MANAGEMENT SUD

- I.DC/NE.SM SITE MANAGEMENT

- I.DC/NO.SM SITE MANAGEMENT

**IT INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER**

- A.IE INFRASTRUCTURE ARCHITECTURE& ENGINEERING

- I.CA CAPACITY & ASSET MANAGEMENT

- I.CT CONTROL ROOM & TECHNICAL MANAGEMENT

- I.DC/CS DATA CENTER CENTRO SUD

- I.DC/NE DATA CENTER NORD EST

- I.DC/NO DATA CENTER NORD OVEST

- I.UC END USER COMPUTING

**IT OPERATIONS ENGINEER**

- ADM.B BILLING

- ADM.BB BSS BUSINESS

- ADM.BM BSS MASS MARKET

- ADM.D DATAWAREHOUSE

- ADM.E ESS

- ADM.IT INTEGRATION & TESTING

- ADM.O OSS

- TS.SA SECURITY APPLICATION MANAGEMENT

# REGOLE TECNICHE/OPERATIVE

INVENTORY MANAGEMENT: è lo strumento a supporto di tutte le attività di gestione del ciclo di vita degli Asset e viene utilizzato dai vari attori coinvolti nell'inserimento/ aggiornamento/ dismissione dei parametri di competenza legati agli Asset.

Il Sistema comprende tra le varie applicazioni:

* INVENTORY MANAGEMENT: sistema di asset management che include l’elenco dei sistemi HW di Telecom Italia.
* MANUTENZIONE-HW (“DB manutenzione”): gestione centralizzata della manutenzione degli asset HW di Telecom Italia.
* MONITORAGGIO INFRASTRUTTURA: funzionalità di produzione e gestione allarmi per anomalie HW.